



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TERESA

Estado do Espírito Santo
Secretaria Municipal de Saúde

Prestação de Contas

Ouvidoria do SUS

1º. Quadrimestre de 2025
(Janeiro à Abril)



Prestação de Contas

Ouvidoria do SUS

Em atenção à Diretriz 6: Participação Popular do Plano Municipal de Saúde 2022-2025.

Objetivo 6.2: Fortalecer a transparência e estruturar os processos de trabalho do Setor de Ouvidoria SUS Municipal.

Ações:

1. Divulgar os canais de acesso à Ouvidoria SUS Municipal;
2. Divulgar quadrimestralmente os dados estatísticos da Ouvidoria SUS.



01. Introdução

As Ouvidorias do SUS têm um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de Cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito à Sociedade e aos Agentes Públicos dentro do Sistema Único de Saúde, à medida que propiciam os(as) Cidadãos(ãs) terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelos Departamentos Públicos de Saúde, ampliando e fortalecendo a Participação Social por encorajá-los e instrumentalizá-los.

No Município de Santa Teresa, o Serviço de Ouvidoria do SUS foi implantado em 02 de agosto de 2018.



02. Funcionamento

Serviço de Atendimento ao Público

Presencial: De 08:00 às 11:00 hrs e de 12:30 às 15:30 hrs, na Sede da Prefeitura Municipal (Endereço: Rua Darly Nerty Vervloet, nº. 446, Centro, Santa Teresa/ES).

Telefone: (27) 3259-3881.

E-mail: ouvidoriasaude@santateresa.es.gov.br

Responsável Interino pelo Setor de Ouvidoria do SUS: Jean Carlos Arndt.



03. Atribuições

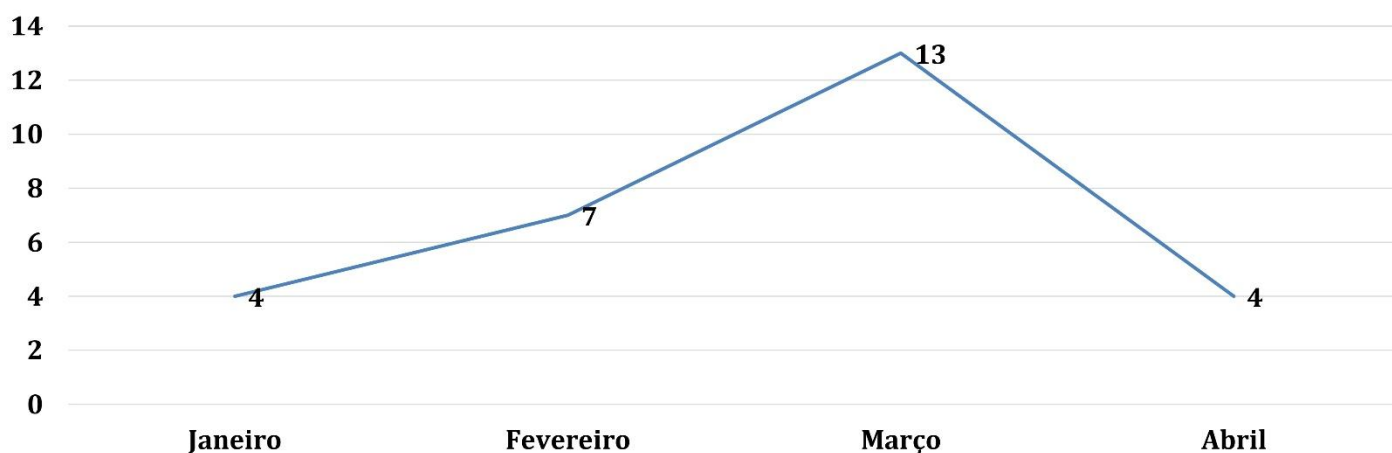
Atribuições:

É o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos Cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS; tem como objetivo principal garantir e ampliar o acesso do Cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do Controle Social.



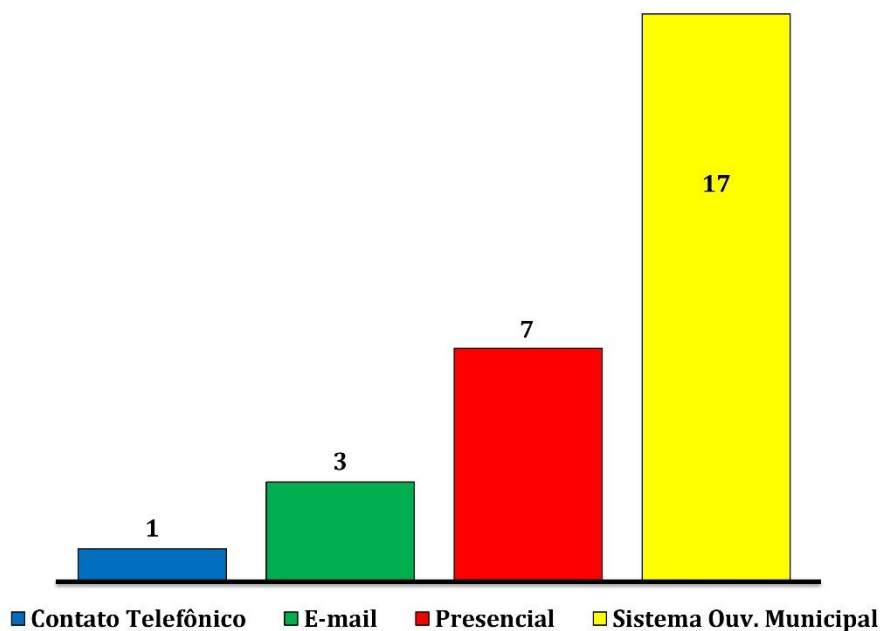
04. Recebimento de Demandas por Competência

No Período compreendido ao 1º. Quadrimestre de 2025, foram recebidas, registradas e tramitadas 28 (vinte e oito) demandas de Ouvidoria do SUS.





05. Forma de Recebimento

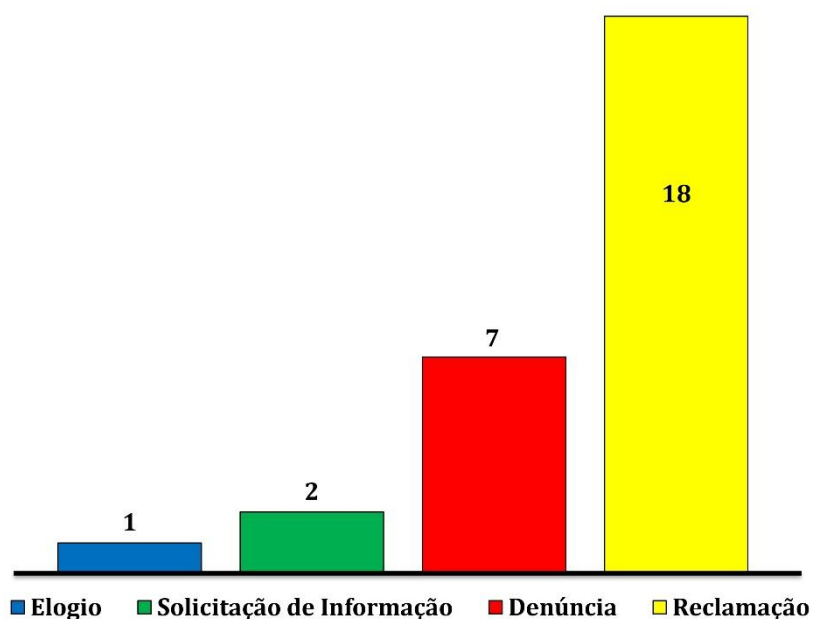


Em Percentuais:

- Contato Telefônico: 3%;
- E-mail: 11%;
- Presencial: 25%; e
- Sistema Ouv. Municipal: 61%.



06. Tipologia de Demanda



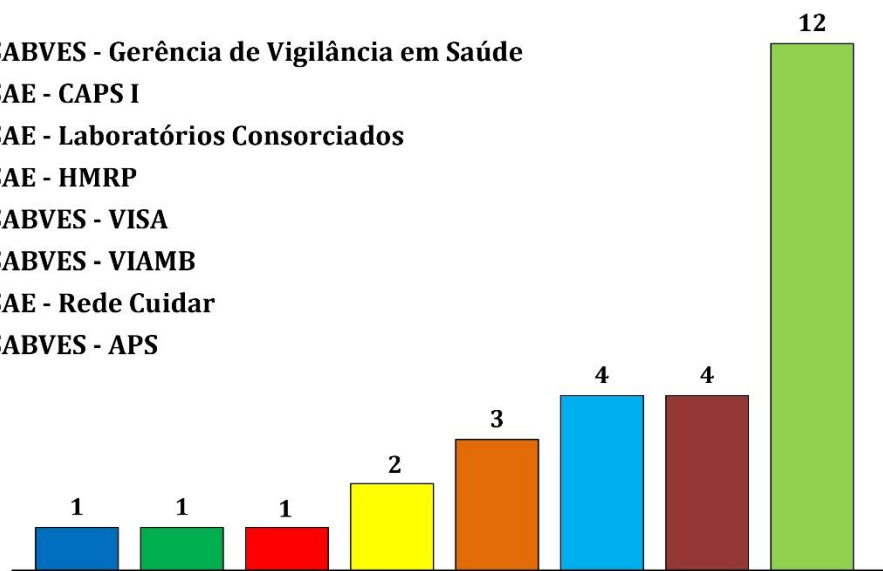
Em Percentuais:

- Elogio: 3,5%;
- Solicitação de Informação: 7%
- Denúncia: 25%; e
- Reclamação: 64,5%.



07. Destino/Endereçamento

- SABVES - Gerência de Vigilância em Saúde
- SAE - CAPS I
- SAE - Laboratórios Consorciados
- SAE - HMRP
- SABVES - VISA
- SABVES - VIAMB
- SAE - Rede Cuidar
- SABVES - APS



Legenda:

- **APS:** Atenção Primária à Saúde;
- **CAPS I:** Centro de Apoio Psicossocial (Tipo I)
- **HMRP:** Hospital Madre Regina Protmann;
- **SABVES:** Subsecretaria de Atenção Básica e Vigilância em Saúde
- **SAE:** Subsecretaria de Atenção Especializada;
- **VIAMB:** Vigilância Ambiental em Saúde;
- **VISA:** Vigilância Sanitária.



08. Tempo médio de Resposta

Em média, as demandas de Ouvidoria do SUS demandam em torno de 10 (dez) dias para resolução ou encaminhamento da manifestação emitida pelo Setor/Departamento Responsável ao Requerente.

O indicador se refere ao intervalo entre o recebimento da demanda até o encaminhamento da resposta ao Cidadão.

Tempo de Resposta	Quantitativo	%
Até 10 dias	16	57%
Entre 11 e 20 dias	11	39%
Acima de 20 dias	01	4%



Jean Carlos Arndt,
Gerente de Sistema de Informação e Faturamento.
Respondendo interinamente pelo Setor de Ouvidoria do SUS.
Portaria SMSA nº 49/2023.

--

Secretaria Municipal de Saúde de Santa Teresa/ES.

